

Transferencia del Número Local de su Teléfono Celular

Información de la FCC para el Consumidor

Antecedentes

Durante años, los consumidores con teléfonos fijos han podido cambiar de una operadora local a otra en la misma localidad sin tener que cambiar sus números de teléfono. Ahora las personas que usan la telefonía celular, podrán disponer de este servicio también.

De acuerdo con las normas de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) sobre “transferencia del número local” (LNP, por sus siglas en inglés) de teléfonos celulares, usted podrá cambiar su operadora de telefonía celular dentro de la misma área geográfica y mantener su número de teléfono. Sin embargo, si usted se cambia de un área geográfica a otra, puede ser posible que no pueda transferir su número. Además de cambiar de una operadora a otra de telefonía celular, en la mayoría de los casos, podrá cambiar de una operadora de telefonía fija a una de telefonía celular, o de una operadora de telefonía celular a una de telefonía fija y aún conservar su número.

Inicio del proceso

Si desea cambiar de operadora:

- No finalice sus servicios con su operadora actual **antes** de iniciar el servicio con la operadora nueva.
- Contacte a la operadora nueva, la cual iniciará el proceso de transferencia contactando a su operadora actual.
- Puede solicitar el servicio de una nueva operadora en cualquier momento.
- Esté consciente que está obligado a pagar cualquier **cargo por terminación** anticipada estipulada en el contrato así como cualquier saldo pendiente por pagar. Revise su contrato actual para determinar qué cargos o cuotas aplican. Sin embargo, una vez que solicita el servicio a su nueva operadora, la operadora anterior no debe negarse a transferir el número, aún si no ha pagado algún saldo pendiente o la cuota por terminación del contrato.

Cargos y cuotas

- La FCC no regula las tarifas de los proveedores de telefonía celular ya que esta industria es muy competitiva y permite bajos precios al consumidor. En la mayoría de las áreas, los consumidores tienen varias opciones disponibles tanto de proveedores como de planes de servicio.
- Se permite que las operadoras cobren una cuota para recuperar sus costos de “transferencia”. Estas cuotas pueden variar y el proveedor decide si hace el cargo o no. En el caso que se aplique este cargo, no deberá exceder a su costo de transferencia.
- Aún si la operadora decide hacer el cargo por la LNP del celular, no debe negarse a transferir un número si el consumidor no ha pagado dicha cuota.
- Además, algunas operadoras pueden optar por pagar el costo de transferencia a la operadora anterior para beneficio de sus clientes nuevos. **Pregunte a su nueva operadora** si tiene una política sobre el pago o reembolso de estos cargos.

(Sigue)



Período de ajuste

Normalmente su nueva operadora podrá darle una idea acerca del tiempo que se lleva el proceso. En términos generales:

- Para la transferencia de su número telefónico de **celular a celular**, su teléfono deberá estar funcionando en unas cuantas horas de haber solicitado el cambio de proveedor.
- Para la transferencia de su número de teléfono **fijo a celular**, la transferencia puede tomar varios días hábiles para completarse. **Pregunte a su nueva operadora** si puede usar el número de su teléfono fijo actual durante el proceso de transferencia.
- Si usted hace la transferencia de su número de un **teléfono fijo a uno celular**, su operadora de larga distancia para el teléfono fijo **no se cambiará** con usted. El servicio de larga distancia generalmente será suministrado por su nueva operadora de telefonía celular, pero debe verificar esto con ella antes de cambiar de proveedor. Para la transferencia de números de un teléfono fijo a celular, es posible que haya un período de servicios mezclados al tener dos teléfonos con el mismo número durante el período de ajuste .

Nota: Ciertas operadoras de telefonía fija en zonas rurales pueden obtener dispensas de las comisiones estatales sobre los requisitos de transferencia. Por lo tanto, los clientes de estas operadoras no podrán transferir su número a una nueva operadora. En la página web de la FCC podrá encontrar una lista de operadoras que pueden obtener la dispensa, así como información para contactar a las comisiones estatales. Si no puede hacer la transferencia de su número por esta razón, debe contactar a la comisión de su estado para mayor información.

Servicios de emergencia

En algunas áreas, los operadores de la línea 911 reciben automáticamente el número de teléfono o lugar de donde proviene la llamada celular, pero en muchas áreas, no es así.

(Sigue) ↑
→

Para ello, actualmente se está poniendo en marcha la tecnología – 911 Mejorado o “E911” - pero todavía no está disponible en muchas partes del país o con cierto tipo de teléfonos celulares.

Como se mencionó antes, durante el proceso de transferencia, de la operadora anterior a la nueva, puede haber un período de servicio mezclado al tener dos teléfonos con el mismo número. Durante este período, el servicio E911 puede verse afectado ya que al hacer la llamada sin problema, es posible que el operador de la línea 911 no pueda comunicarse de nuevo con usted si la llamada llegara a desconectarse. Por esta razón, antes de hacer alguna transferencia de teléfono, **pregunte a su nueva operadora** cuánto tiempo tomará el proceso y cómo afectará los servicios del 911.

Teléfonos y servicios especiales

En algunos casos, los **teléfonos celulares** entre los diferentes proveedores del servicio son incompatibles. Si opta por cambiar de proveedor, es posible que necesite comprar un teléfono nuevo, aún si decide quedarse con el mismo número. Si tiene dudas al respecto, **llame a su nueva operadora** para saber si su teléfono actual funcionará con su red.

Esté consciente también de que en algunas áreas, si está usando roaming y tiene un número transferido es posible que solamente pueda enviar y recibir llamadas, sin que otros servicios funcionen adecuadamente como es el identificador de llamadas.

Para información adicional sobre la LNP de su teléfono celular, llame sin costo al Centro del Consumidor de la FCC al: 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) teléfono de voz o al, 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) teléfono de texto, o visite nuestra página web en www.fcc.gov/cgb/NumberPortability/. Este boletín informativo se actualizará en función de los nuevos desarrollos; le aconsejamos que verifique la página web para conocer cualquier modificación que se haga.

(Sigue) →



Cómo presentar una queja

Usted podrá presentar sus quejas por correo electrónico (fccinfo@fcc.gov), por Internet (www.fcc.gov/cgb/complaints.html), o llamando al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) (mensaje de voz) o al 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) teléfono de texto o por correo ordinario.

El escrito de la queja deberá incluir:

- Su nombre, dirección y número de teléfono a dónde se le puede localizar durante días hábiles;
- El número de teléfono involucrado en la queja;
- Información lo más específica posible sobre la queja;
- Descripción de los pasos que ha seguido para resolver la queja;
- Los nombres, números telefónicos de los empleados de la compañía con los que habló para resolver la queja, indicando la fecha de sus llamadas;
- Copias de las facturas donde aparecen los cargos en disputa (circule estos cargos en la copia); y
- El tipo de resolución que busca (como es el ajuste de los cargos.)

(Sigue) ↑
→

Para mandar su queja por correo ordinario, envíela a la siguiente dirección:

Federal Communications Commission
Consumer & Governmental Affairs
Bureau
Consumer Inquiries and Complaints
Division
445 12th Street, SW
Washington, DC 20554

Para mayor información

Para mayor información sobre otros asuntos relacionados con las telecomunicaciones, visite nuestra página web en www.fcc.gov/cgb.

Además, puede comunicarse a la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor llamando al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) (mensaje de voz) o al 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) (teléfono de texto)

###

Para ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande, o audio) escríbanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo, o envíe un e-mail a FCC504@fcc.gov.

Haga clic en www.fcc.gov/cgb/emailservice.html para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión.

Este documento tiene como único propósito el educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.

040519*

